



L'Intelligence Artificielle au travail

LEVÉE D'EMBARGO IMMEDIATE

Sondage réalisé pour **ARTEFACT**

Méthodologie



Recueil

Enquête réalisée auprès d'échantillons de **salariés français** et de **salariés français exposés à l'IA** interrogés par Internet du **30 octobre au 6 novembre 2024**.



Echantillons

- Echantillon de **1 074 salariés**, issus d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, niveau de diplôme et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

- Echantillon de **1 028 salariés qui utilisent l'IA**, représentatif des salariés Français utilisant l'IA.

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge et catégorie socioprofessionnelle.

Pour s'assurer de la représentativité de cet échantillon, nous avons établi les profils des salariés utilisant l'IA en termes d'âge, de sexe et de CSP à partir de notre échantillon de 1 074 salariés français. L'échantillonnage de 1 028 salariés utilisant l'IA a été élaboré à partir des variables observées.

Précisions sur les marges d'erreur

Chaque sondage présente une incertitude statistique que l'on appelle marge d'erreur. Cette marge d'erreur signifie que le résultat d'un sondage se situe, avec un niveau de confiance de 95%, de part et d'autre de la valeur observée. La marge d'erreur dépend de la taille de l'échantillon ainsi que du pourcentage observé.

	Si le pourcentage observé est de ...					
Taille de l'Echantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10,0
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
300	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
800	1,5	2,5	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
3000	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8

Lecture du tableau : Dans un échantillon de 1000 personnes, si le pourcentage observé est de 20% la marge d'erreur est égale à 2,5% : le pourcentage réel est donc compris dans l'intervalle [17,5 ; 22,5].

Principaux enseignements (1/2)

Intelligence Artificielle au travail

Les salariés sont convaincus, mais leurs entreprises tâtonnent

1. Un usage de l'IA encore minoritaire, mais une forte montée en puissance attendue

- Aujourd'hui, 12 % des salariés utilisent l'IA dans leur travail, et 30 % déclarent qu'il en est fait usage dans leur entreprise.
- 17 % affirmant que son adoption est imminente dans leur entreprise.
- Seuls 17 % des salariés ne l'utilisant pas sont opposés « par principe » à l'IA, et seulement 10 % pensent qu'elle leur ferait perdre du temps.

2. Essayer l'IA c'est l'adopter

- Parmi les utilisateurs actuels, 83 % se servent de l'IA au moins une fois par semaine, et 44 % quotidiennement.
- 92 % des utilisateurs sont satisfaits de l'IA
- Les utilisateurs estiment gagner en moyenne près d'une heure par jour
- 84% des salariés jugent que leur travail est devenu plus plaisant, 83% plus simple, 58 % « plus collaboratif », et 75 % se sentent « plus libres » dans leurs tâches.
- L'IA facilite également l'accès à la connaissance pour 7 salariés sur 10

Principaux enseignements (2/2)

3. Une politique de formation et d'information encore insuffisante

- Seuls 52 % des utilisateurs de l'IA ont été formés, et parmi eux, 47 % estiment que cette formation reste insuffisante.
- Seule la moitié des salariés indique que son entreprise a mis en place des partenariats pour déployer l'IA
- L'information et les règles sur l'IA sont disparates et citées minoritairement

4. Des investissements significatifs dans l'IA, mais des disparités

- 59 % des entreprises ont investi dans des capacités de calcul, 56 % dans des plateformes data centralisées, et 51 % dans des technologies propriétaires. Les grandes entreprises mènent la charge avec des investissements supérieurs de 8 à 12 points à la moyenne.
- 49 % des salariés constatent que l'IA a nécessité la création de nouveaux postes, notamment dans l'industrie et le BTP (63 %).

L'Œil de l'expert (1/2)

par Florence Bénézit, Expert Partner, Artefact

Collaborer avec l'IA au travail : l'humain au cœur de la réussite

Notre étude met en lumière l'impact déjà profond et croissant de l'IA sur les organisations et les métiers. Loin d'être un simple gadget technologique, l'IA transforme la façon dont nous travaillons et interagissons au quotidien. Nous nous sommes intéressés au paradoxe entre l'adoption rapide de l'IA générative dans le monde du travail (**30 % des collaborateurs déclarent que leur entreprise utilise l'IA et 92 % d'entre eux se déclarent satisfaits**) et l'absence apparente de gains de productivité à l'échelle des entreprises.

L'IA traditionnelle a prouvé que sa valeur dépassait largement l'automatisation de tâches répétitives. Elle a permis d'optimiser les processus avec un niveau de précision inégalé, d'effectuer des tâches que l'humain n'était pas en mesure de faire à ce niveau de précision et d'échelle, et de générer ainsi des gains de productivité tangibles stimulant la croissance. 27 % des salariés dans des départements ayant adopté l'IA rapportent une forte évolution des responsabilités, et **60% observent une transformation des processus (simplification ou automatisation)**. L'IA traditionnelle a d'ailleurs créé plus d'emplois qu'elle n'en a détruits, notamment avec l'apparition de nouveaux rôles techniques et digitaux et en centralisant des experts des processus autour de la supervision de l'IA. **25 % des employés ont déclaré que l'IA avait permis la création de nouveaux postes**, (vs. 20 % signalent des suppressions d'emplois). L'automatisation des tâches simples permet aujourd'hui aux collaborateurs de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée, telles que le service client et la gestion de sujets plus complexes ou stratégiques.

Avec l'essor de l'IA générative, une nouvelle dynamique s'installe. Elle promet de combiner des gains en productivité individuelle avec une hausse de l'innovation. Elle démocratise l'accès à des outils puissants, permettant à chacun de prototyper des applications, d'accélérer la R&D et de générer des contenus de manière inédite. Cette adoption massive transforme le travail individuel grâce à des assistants intelligents qui facilitent le travail de qualité et améliore la perception qu'ont les collaborateurs de leurs tâches. En effet, les utilisateurs de l'IA économisent jusqu'à **57 minutes par jour en moyenne** et **83 % d'entre eux trouvent leur travail plus simple et agréable**.

Les bénéfices restent encore limités et les entreprises peinent à constater des gains de productivité globaux. Pour convertir ces progrès individuels en productivité collective, les entreprises devront revoir leurs processus en profondeur et les collaborateurs devront apprendre à collaborer avec l'IA dans leurs nouvelles tâches. L'IA va d'ailleurs jouer un rôle clé dans cette transition en offrant un accès élargi à la connaissance - 69% des utilisateurs estiment avoir un meilleur accès à l'information. Cependant, la vraie révolution réside dans l'arrivée des agents IA. Ces agents possèdent des capacités cognitives avancées : raisonnement autonome, collecte autonome d'informations pour mieux raisonner, prise de décision, et exécution de tâches complexes.

L'Œil de l'expert (2/2)

par Florence Bénézit, Expert Partner, Artefact

Ces agents IA vont non seulement améliorer drastiquement la performance des assistants IA et donc la productivité individuelle, mais ils vont aussi pouvoir automatiser des tâches, libérant les collaborateurs d'un travail répétitif qui disparaît au profit d'un travail de supervision d'agents. Ces systèmes autonomes vont révolutionner les processus opérationnels qui devront être intégralement redessinés, notamment dans les secteurs du marketing, des ventes, et des opérations administratives. Par exemple, dans le secteur bancaire, le traitement des crédits pourrait devenir quasi instantané moyennant une validation humaine dans les cas les plus risqués. Cet exemple illustre le troisième avantage des agents IA: outre la productivité et la qualité de vie au travail, ils vont améliorer la qualité de service en réduisant les délais et les erreurs de plusieurs facteurs. Toutefois, la confiance dans les agents par les équipes reste un facteur clé du succès. Cette confiance ne s'acquiert pas seulement par de meilleures technologies, mais surtout par une démarche d'expérimentation progressive de l'IA par les collaborateurs eux-mêmes qui laissent les agents prendre toujours plus de responsabilités et d'autonomie au fur et à mesure qu'ils font leur preuve. Les équipes auront besoin d'un accompagnement de leur entreprise dans cette aventure, en particulier pour faire évoluer les processus, mettre en place une supervision humaine et garantir des mécanismes de contrôle robustes.

C'est une transformation majeure qui va avoir de nombreuses conséquences - le Forum économique mondial anticipant d'ailleurs une augmentation de 22 % des emplois liés à l'IA chaque année, et jusqu'à +110 % pour les métiers liés aux données.

Pour saisir ces opportunités et bénéficier de l'IA, les entreprises vont devoir :

1. Former les équipes : 47 % des utilisateurs actuels déclarent avoir besoin de compétences supplémentaires pour maîtriser les outils IA.
2. Créer un cadre de confiance en instaurant une démarche de co-construction du travail de demain et des mécanismes éthiques pour garantir son acceptabilité.
3. Repenser leurs processus, en combinant le potentiel des agents IA et l'expertise humaine.
4. Développer un socle technique IA qui permettra aux agents d'accéder à des connaissances fiables et à agir sur le monde.

Les entreprises en mesure d'investir dans l'IA et d'intégrer ces innovations tout en capitalisant sur leurs compétences humaines se positionneront en tant que leaders dans leurs secteurs respectifs. **L'IA apparaît non seulement comme un outil de productivité et de performance, mais aussi un catalyseur de transformation organisationnelle et humaine.**



Usages de l'IA chez les salariés et dans leur entreprise

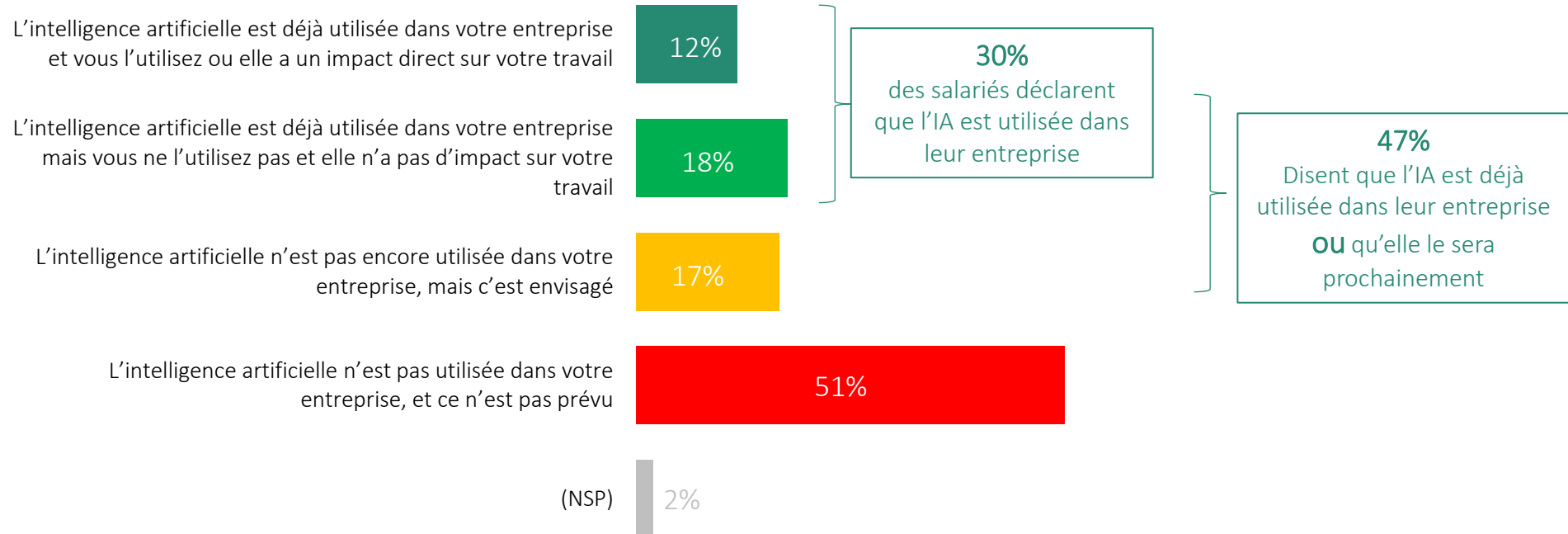


L'IA arrive dans les entreprises : 12% des salariés l'utilisent déjà eux-mêmes et 30% assurent que leur entreprise l'utilise.



Aux salariés

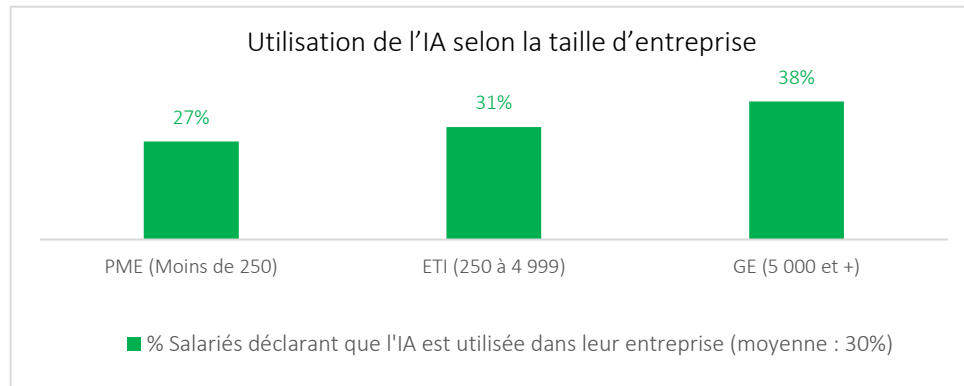
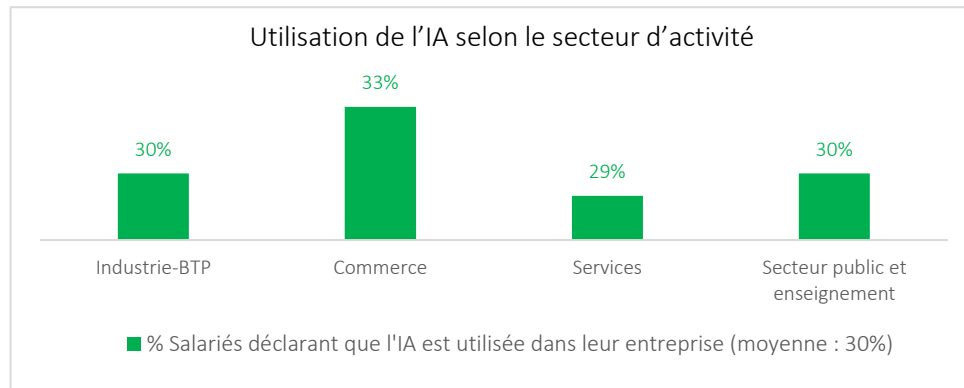
Dites-nous si...



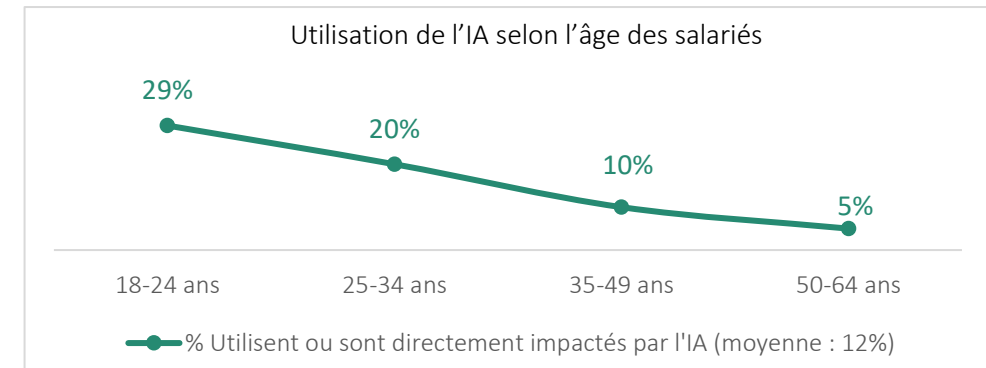
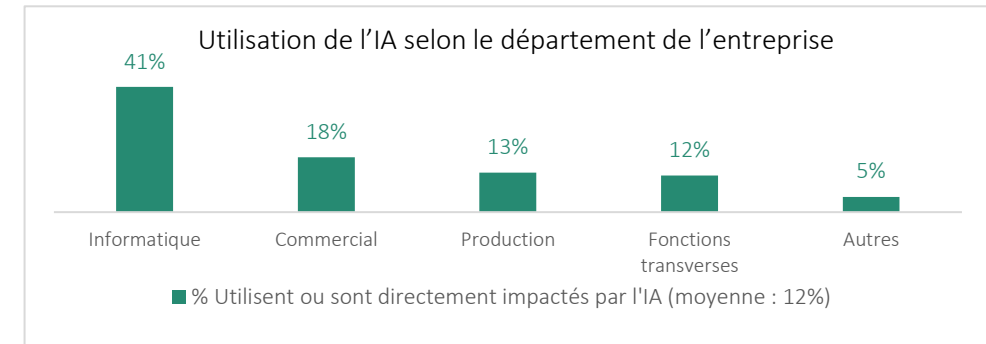
Utilisation de l'IA dans les entreprises

Profils des entreprises et des salariés

Dans quelles entreprises utilise-t-on le plus l'IA ?



Et quels salariés l'utilisent le plus ?



22% des cadres/dirigeants utilisent l'IA (contre 8% des opérationnels)

Il n'y a pas de « vrais » blocages à la diffusion de l'IA : seuls 17% s'y opposent « par principe »



Aux salariés n'utilisant pas l'IA

Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas l'IA dans le cadre de votre travail ? *Plusieurs réponses possibles*

Votre travail n'est pas du tout adapté à l'utilisation de l'IA

60%



Vous n'avez pas envie de l'utiliser par principe

17%

Vous ne savez pas comment utiliser l'IA

14%

Vous avez l'impression de perdre plus de temps que d'en gagner avec l'IA

10%

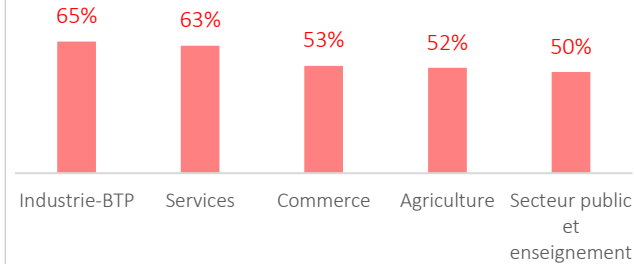
Moins de 35 ans : 17%

L'usage de l'IA est interdit dans votre entreprise

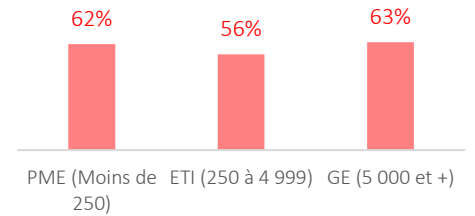
9%

Entreprises du commerce : 17%

Selon le secteur d'activité



Selon la taille d'entreprise



Ouvriers : 70% - Cadres/dirigeants : 51%



Le total est supérieur à 100 car plusieurs réponses pouvaient être choisies.



Questions posées aux salariés utilisant l'IA

Etat des lieux de l'usage de l'IA : l'essayer c'est l'adopter

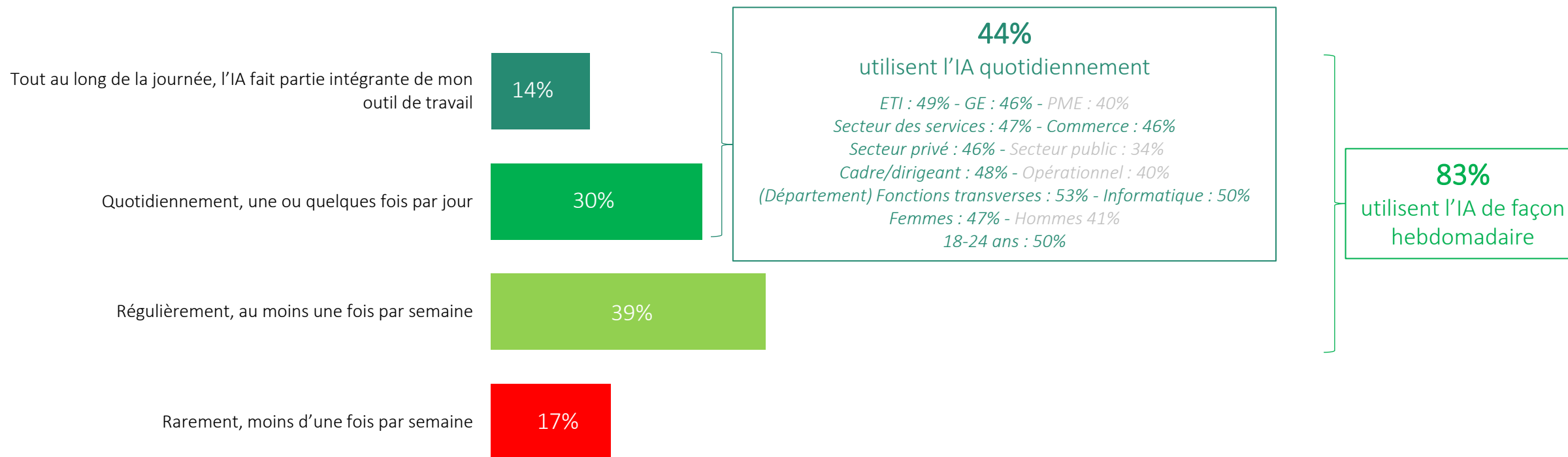


83% des salariés qui utilisent l'IA en ont un usage au moins hebdomadaire



Aux salariés utilisant l'IA

A quelle fréquence travaillez-vous avec de l'IA ?



Les usages de l'IA sont très variés, avec en tête la synthèse, la communication et la recherche de renseignements



Aux salariés utilisant l'IA

Pour quelles tâches utilisez-vous l'IA dans votre travail ? *Plusieurs réponses possibles*



 Le total est supérieur à 100 car plusieurs réponses pouvaient être choisies.

92% de ceux qui utilisent l'IA dans leur travail en sont satisfaits

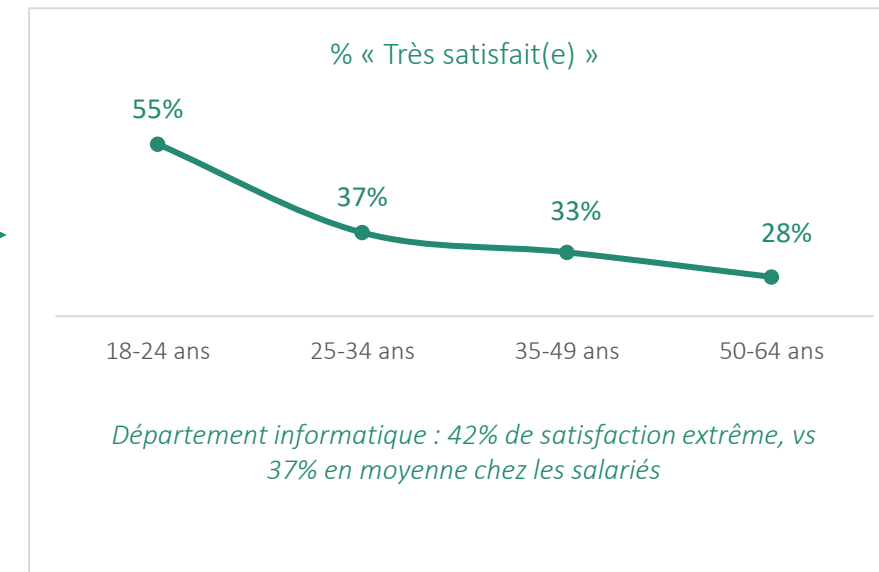
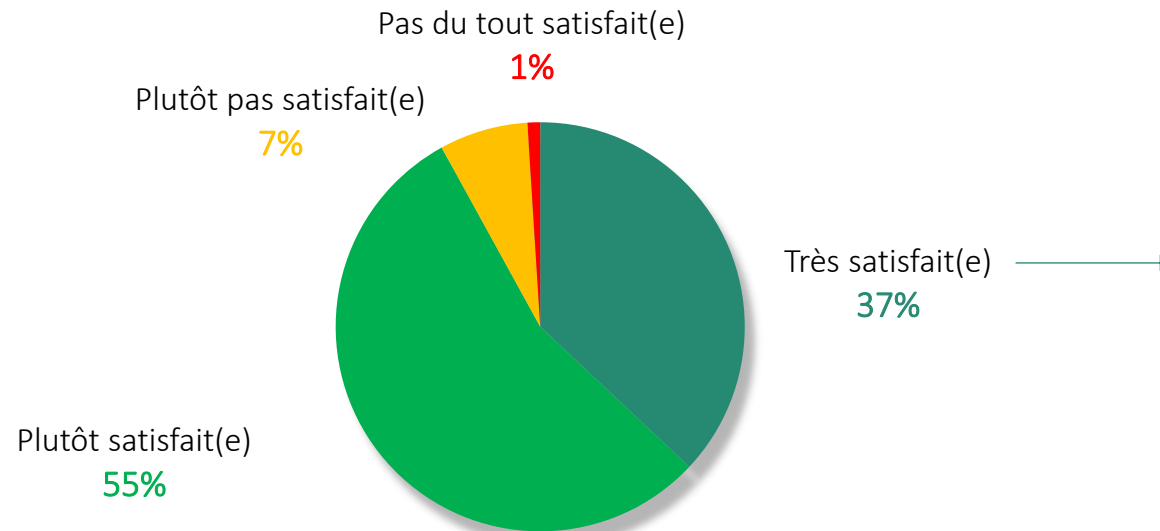


Aux salariés utilisant l'IA

De manière générale, êtes-vous satisfait(e) de l'apport des IAs dans le cadre de votre travail ?

% Pas satisfait(e) : 8%

% Satisfait(e) : 92%

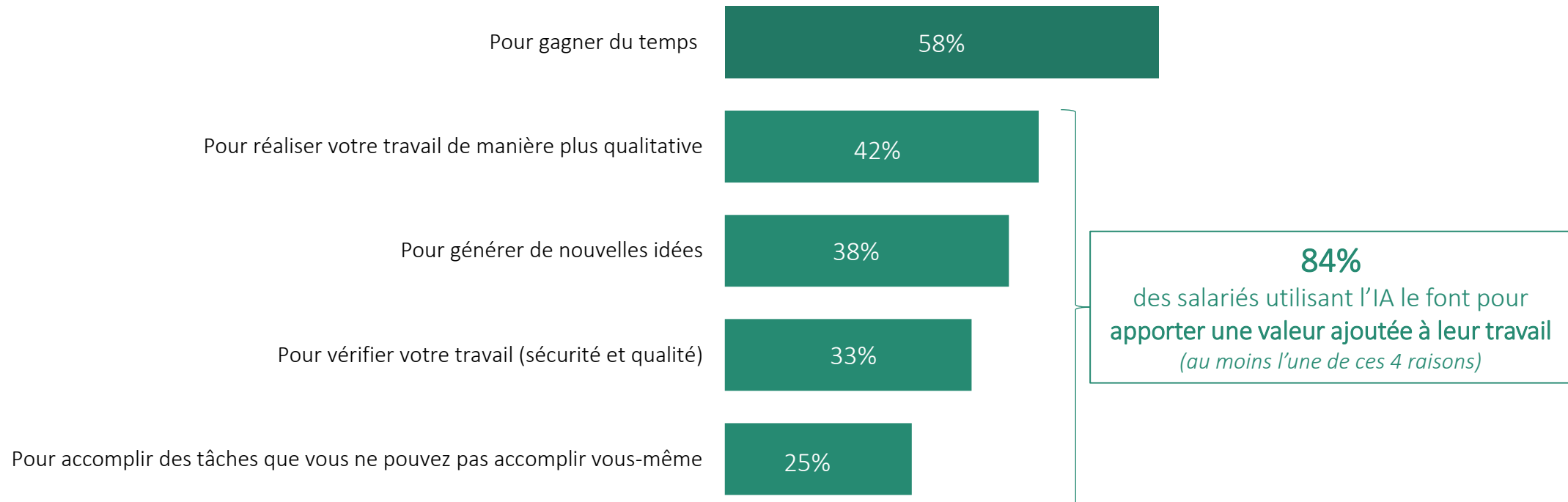


La première raison citée est le gain de temps (58%) mais 84% citent au moins une raison « qualitative »



Aux salariés utilisant l'IA

Pour quelles raisons utilisez-vous les IAs ? *Plusieurs réponses possibles*



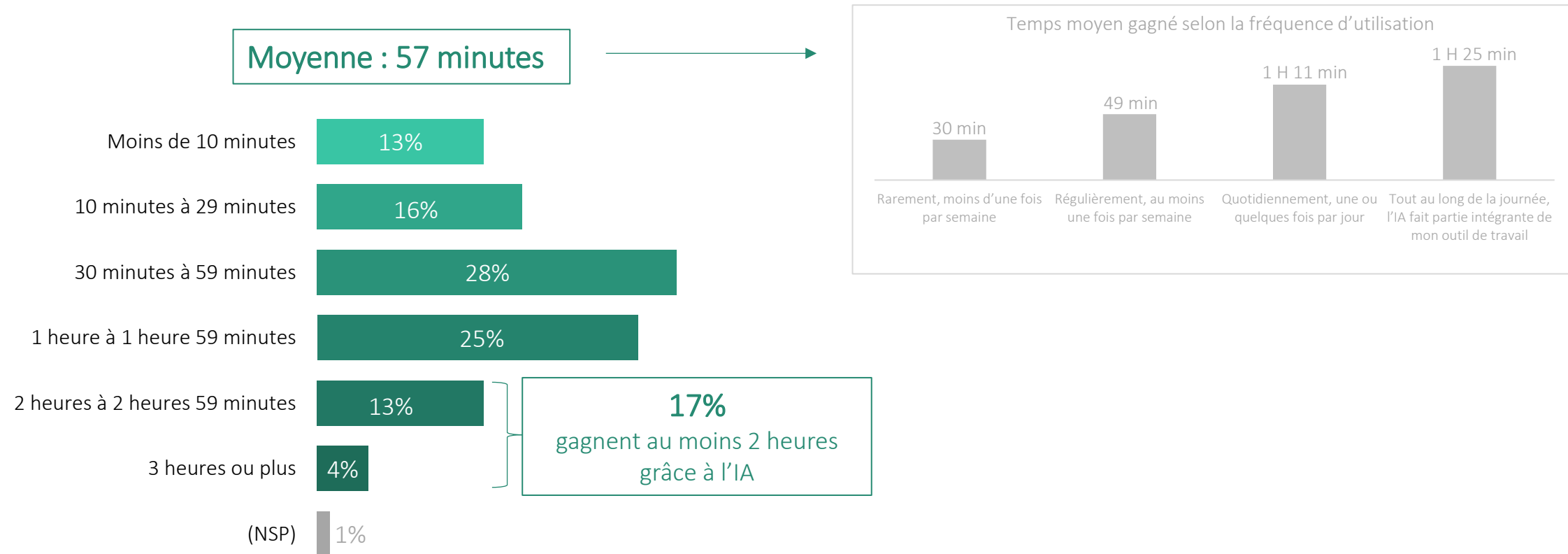
 Le total est supérieur à 100 car plusieurs réponses pouvaient être choisies.

En moyenne, les salariés gagnent près d'une heure chaque jour grâce à l'IA



Aux salariés utilisant l'IA

En moyenne et par jour, combien de temps gagnez-vous grâce à l'utilisation de l'IA dans votre travail ?

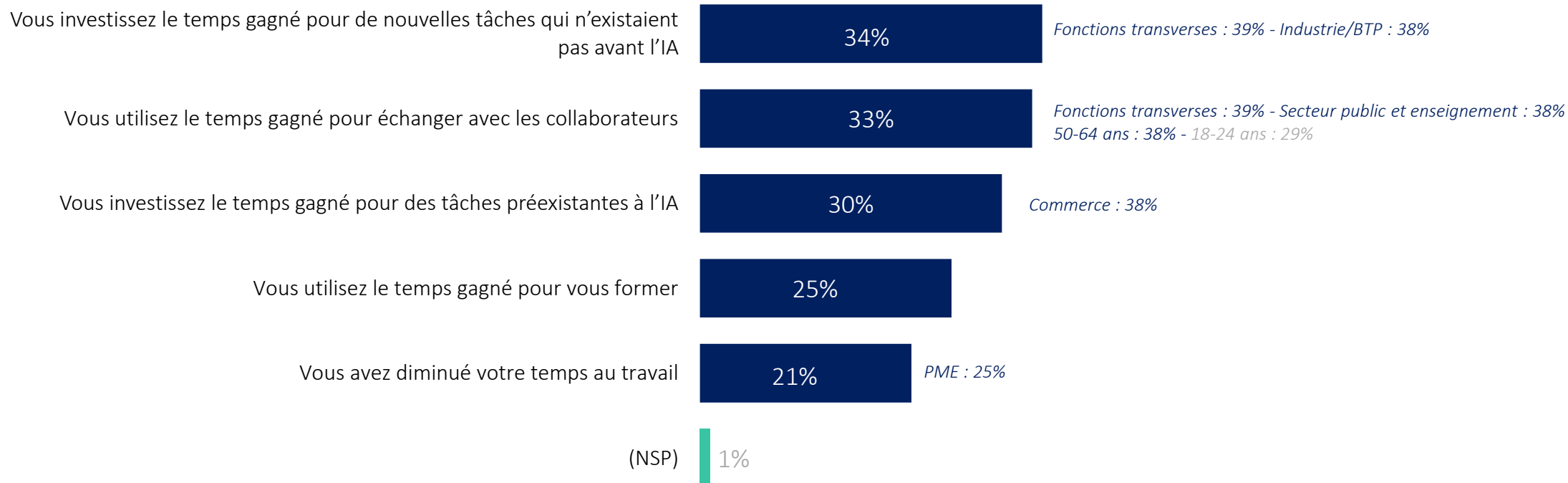


Principaux usages du temps gagné : nouvelles tâches et échanges entre collègues



Aux salariés utilisant l'IA

Et comment utilisez-vous le temps que vous gagnez ? *Plusieurs réponses possibles*



 Le total est supérieur à 100 car plusieurs réponses pouvaient être choisies.

L'IA rend performant dans des domaines très variés



Aux salariés utilisant l'IA

Et diriez-vous que l'IA vous rend plus performant(e) en matière de... ? *Plusieurs réponses possibles*



Les répondants citent en
moyenne
2,5 tâches

 Le total est supérieur à 100 car plusieurs réponses pouvaient être choisies.

Les évolutions provoquées par l'IA sont positives en termes de plaisir, de simplicité, d'évolution et de collaborations



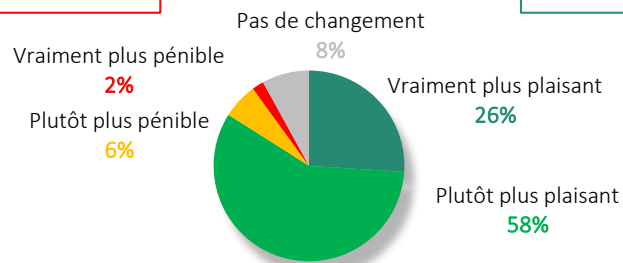
Aux salariés utilisant l'IA

Dans quelle direction l'IA a-t-elle affecté la perception de vos tâches sur les dimensions suivantes ?

Evolution plaisir / pénibilité

% Plus pénible : 8%

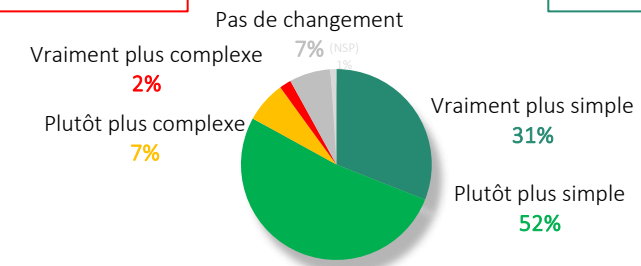
% Plus plaisant : 84%



Evolution simplicité / complexité

% Plus complexe : 9%

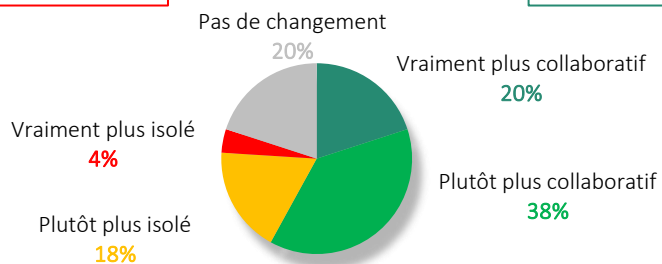
% Plus simple : 83%



Evolution collaboration / isolement

% Plus isolé : 22%

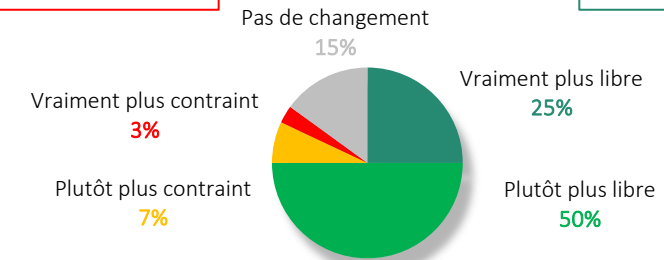
% Plus collaboratif : 58%



Evolution de mon champ d'action

% Plus contraint : 10%

% Plus libre : 75%

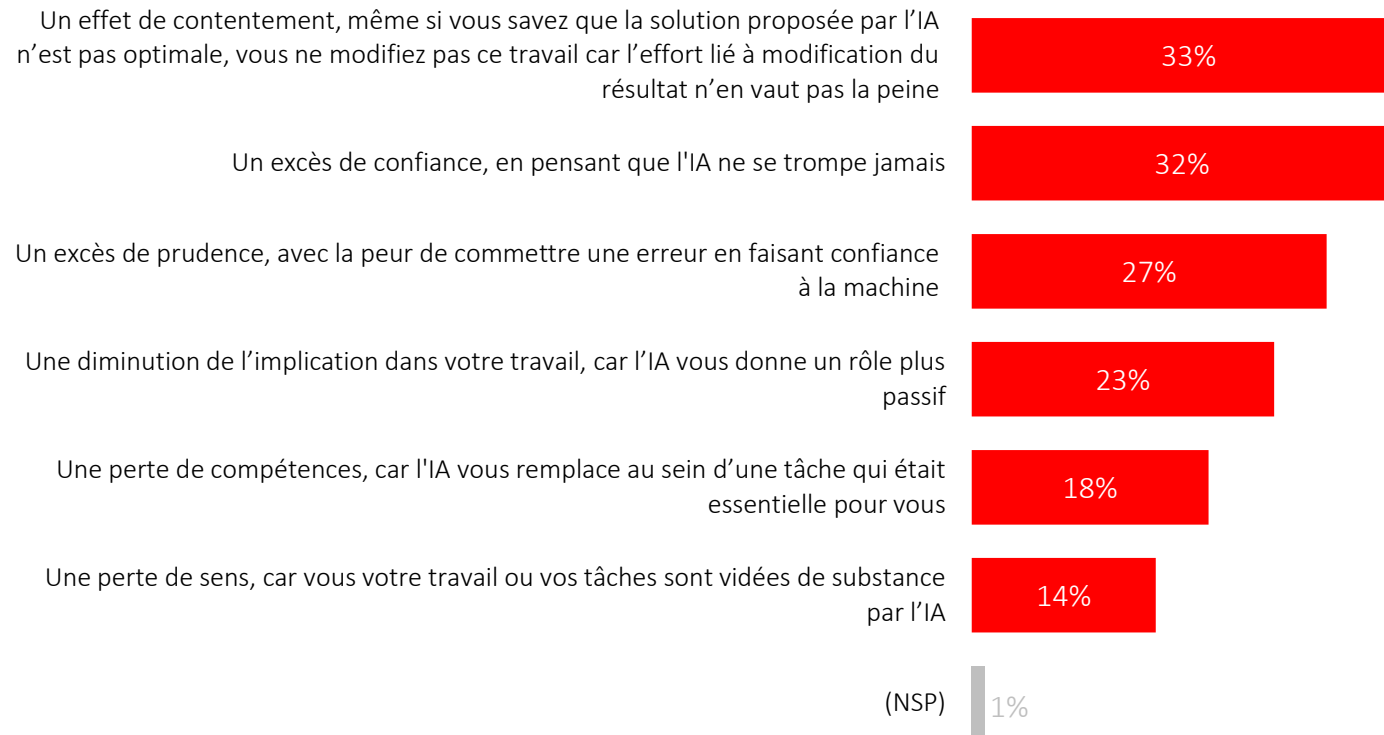


Les salariés exposés à l'IA conservent leur sens critique



Aux salariés utilisant l'IA

De manière générale, diriez-vous que l'IA provoque... ? *Plusieurs réponses possibles*



 Le total est supérieur à 100 car plusieurs réponses pouvaient être choisies.



Questions posées aux salariés utilisant l'IA

Politique de l'entreprise pour déployer l'IA



66% des salariés se servent d'IA intégrées à des outils déjà utilisés en interne



Aux salariés utilisant l'IA

Les IAs auxquelles vous êtes exposés sont-elles... ? *Plusieurs réponses possibles*

Intégrées à des outils ou logiciels déjà utilisés en interne
(Copilot de Microsoft, Google Workspace, Salesforce Einstein Analytics, algorithmes maison de prédiction de la demande, automatisation de la gestion des stocks...)

66%

GE : 72% - ETI : 69% - PME : 63%
Services : 72%
Département Production : 70% - Département commercial : 69%
CSP- : 69% - CSP+ : 63%

Outils et logiciels accessibles en externe (ChatGPT, Perplexity, Midjourney)

49%

PME : 52%
Secteur public et enseignement : 60% - Commerce : 57%
Département informatique : 58% - Fonctions transverses : 56%
CSP+ : 56% - CSP- : 42%

(NSP)

1%

16%

des salariés utilisant l'IA
déclarent utiliser **ces deux**
types d'IA dans leur
entreprise

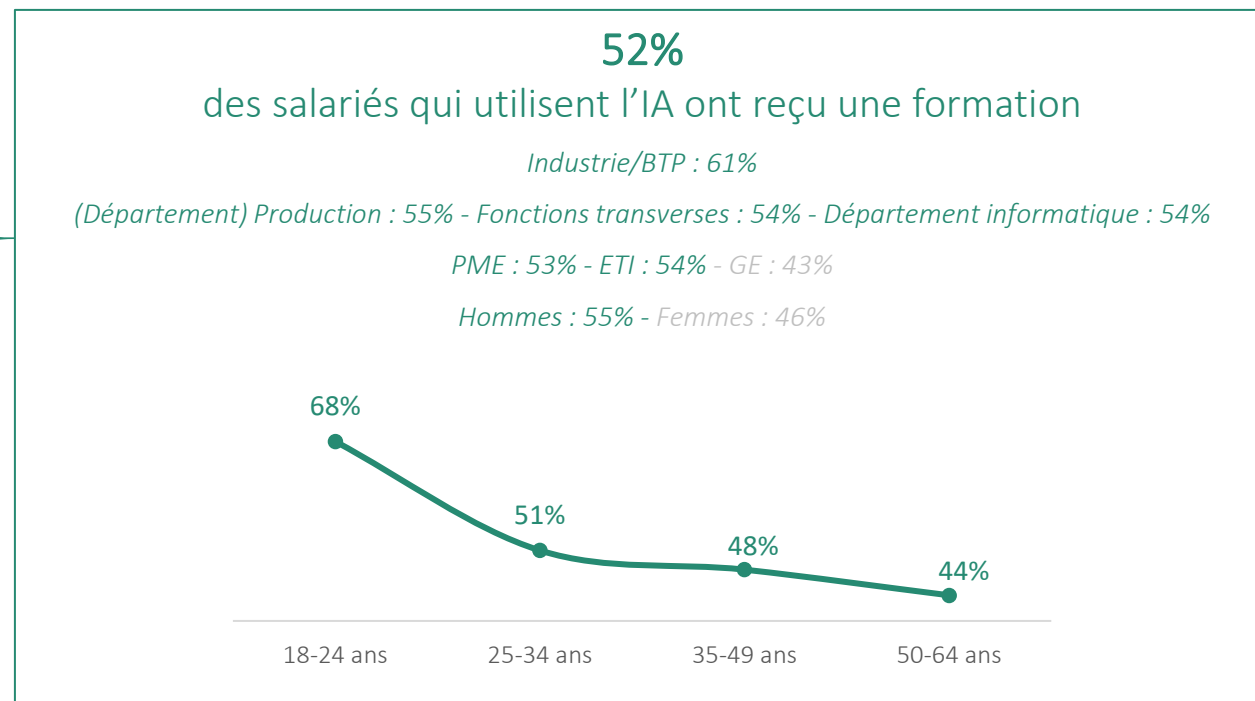
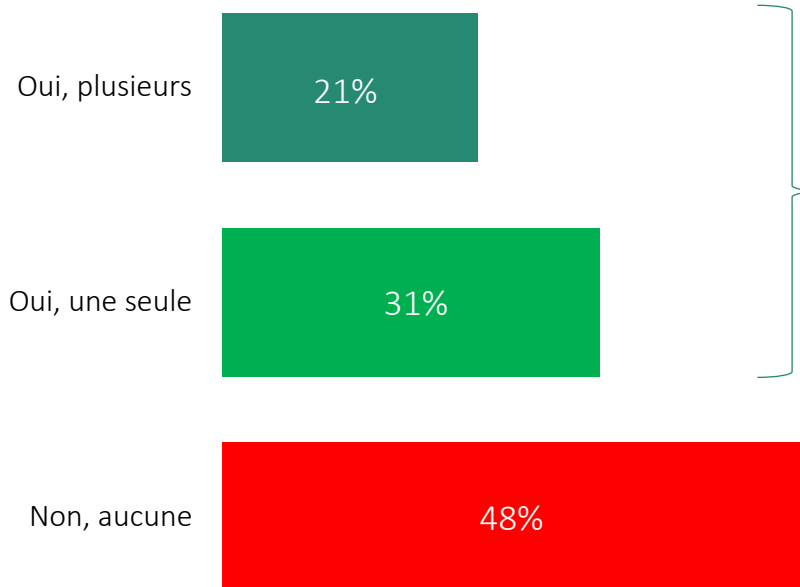
 Le total est supérieur à 100 car plusieurs réponses pouvaient être choisies.

Les salariés qui utilisent l'IA sont partagés en deux populations quasiment équivalente : ceux qui ont été formés et ceux qui ne l'ont pas été



Aux salariés utilisant l'IA

Avez-vous reçu une formation pour utiliser l'IA ?



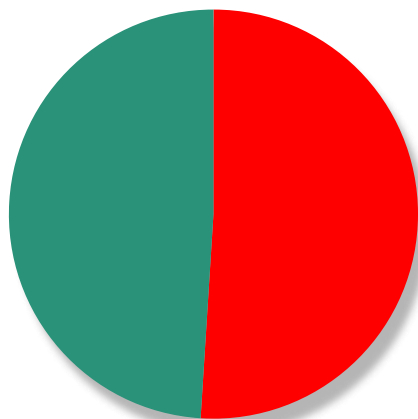
La moitié des salariés utilisant l'IA pensent qu'ils manquent d'une formation



Aux salariés utilisant l'IA

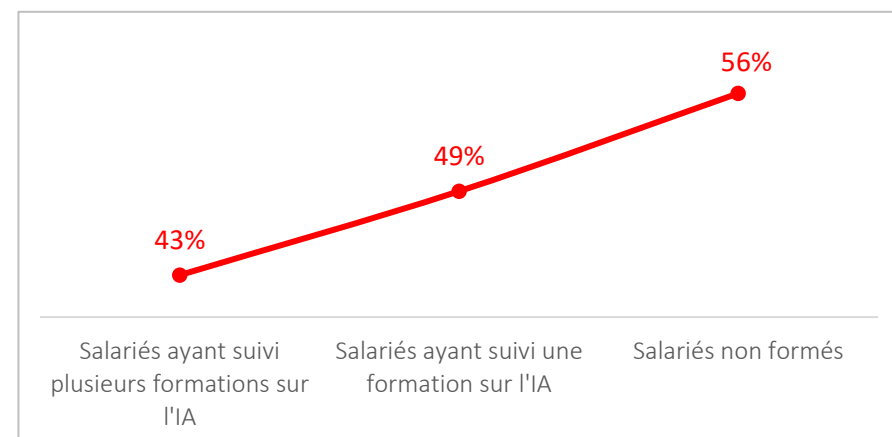
Diriez-vous que vous manquez de formation ?

Non
49%



Oui
51%

*Salariés du public : 57%
35-49 ans : 57% - 50-64 ans : 53%
Commerce : 57%*



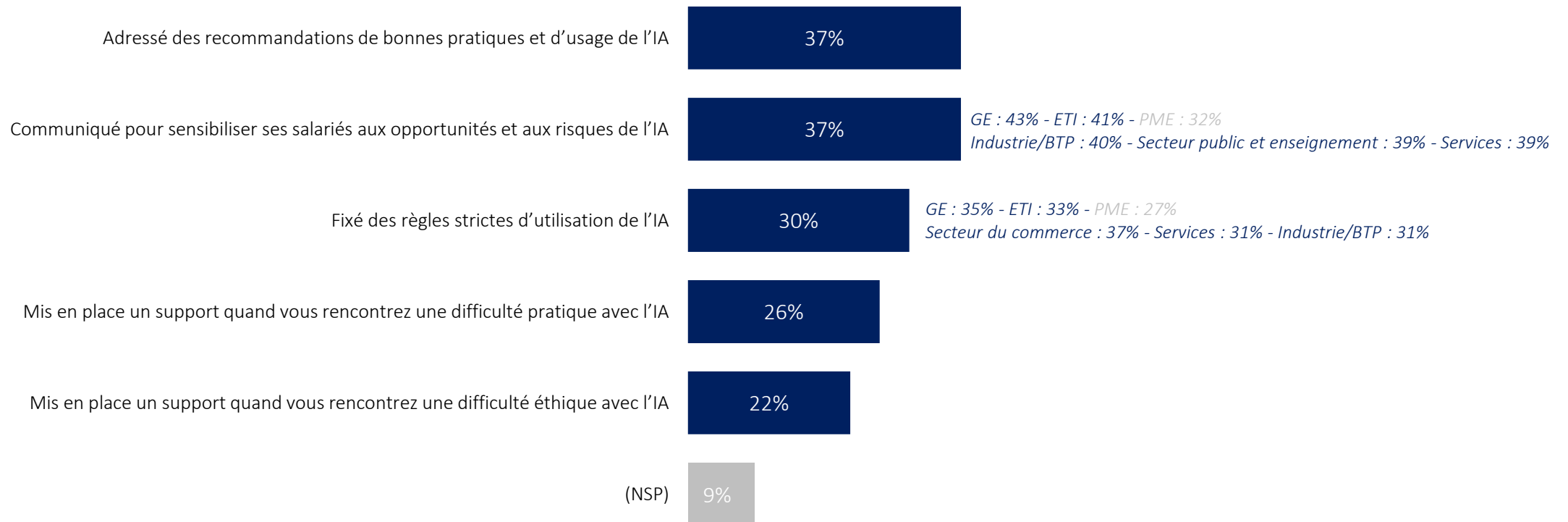
En moyenne, les salariés formés à l'IA sont **47%** à estimer manquer de formation

Pour le moment, l'information et les règles sur l'IA ont été peu mises en place, elles sont citées minoritairement



Aux salariés utilisant l'IA

Depuis l'intégration des outils d'intelligence artificielle au sein de votre organisation, votre entreprise a-t-elle... ? *Plusieurs réponses possibles*



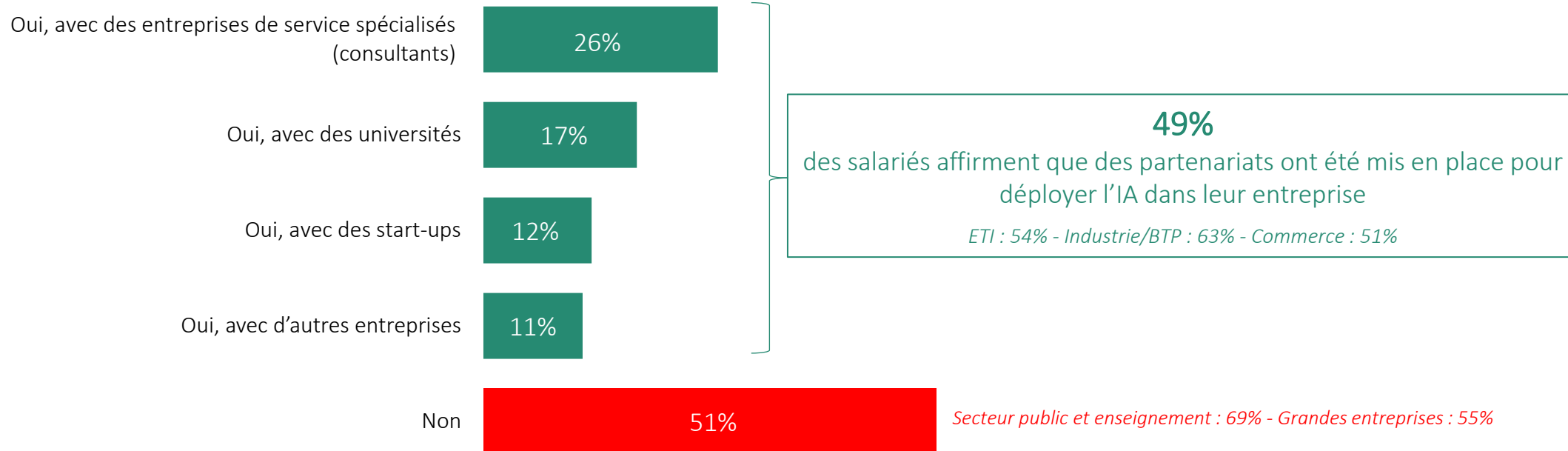
 Le total est supérieur à 100 car plusieurs réponses pouvaient être choisies.

Et seule la moitié des salariés indique que son entreprise a mis en place des partenariats pour déployer l'IA



Aux salariés utilisant l'IA

Votre entreprise a-t-elle mis en place des partenariats avec un écosystème particulier pour le déploiement de l'IA ? *Plusieurs réponses possibles*



 Le total est supérieur à 100 car plusieurs réponses pouvaient être choisies.

En revanche, les entreprises dans lesquelles les salariés utilisent l'IA sont majoritaires à avoir réalisé des investissements

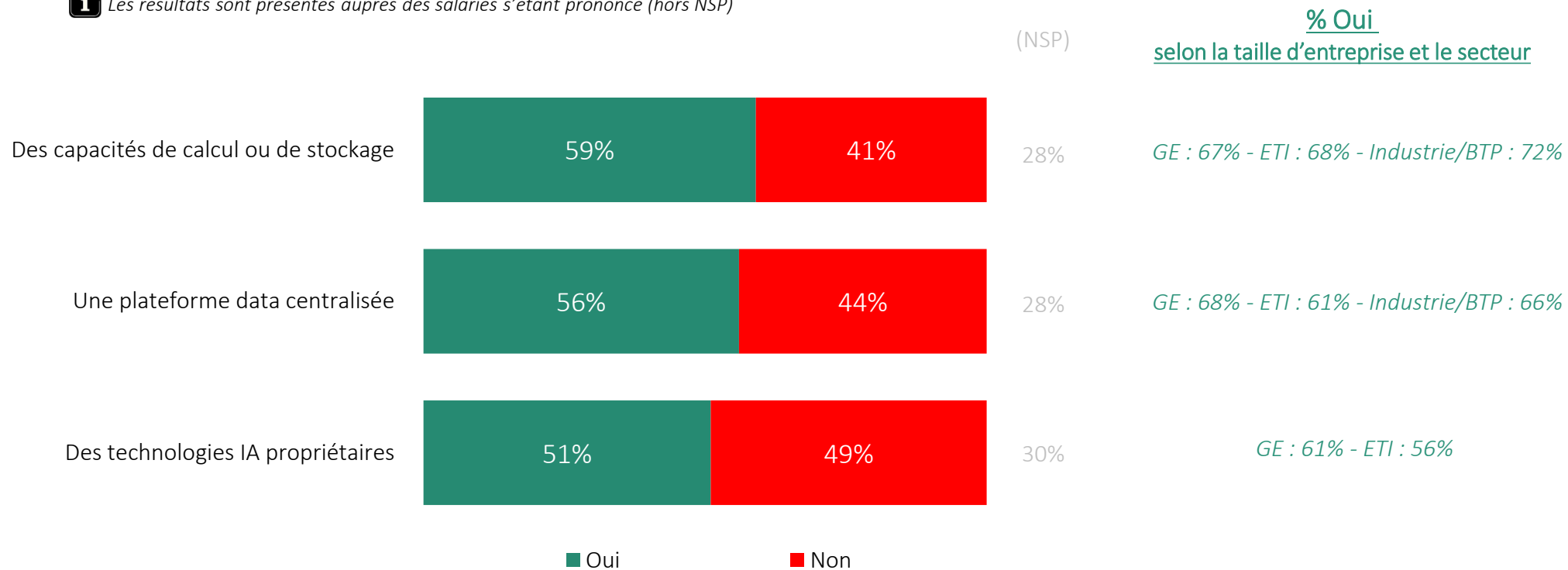


Aux salariés utilisant l'IA

Votre entreprise a-t-elle réalisé des investissements dans...



Les résultats sont présentés auprès des salariés s'étant prononcé (hors NSP)





Questions posées aux salariés utilisant l'IA

Impact de l'IA sur l'organisation du travail dans l'entreprise

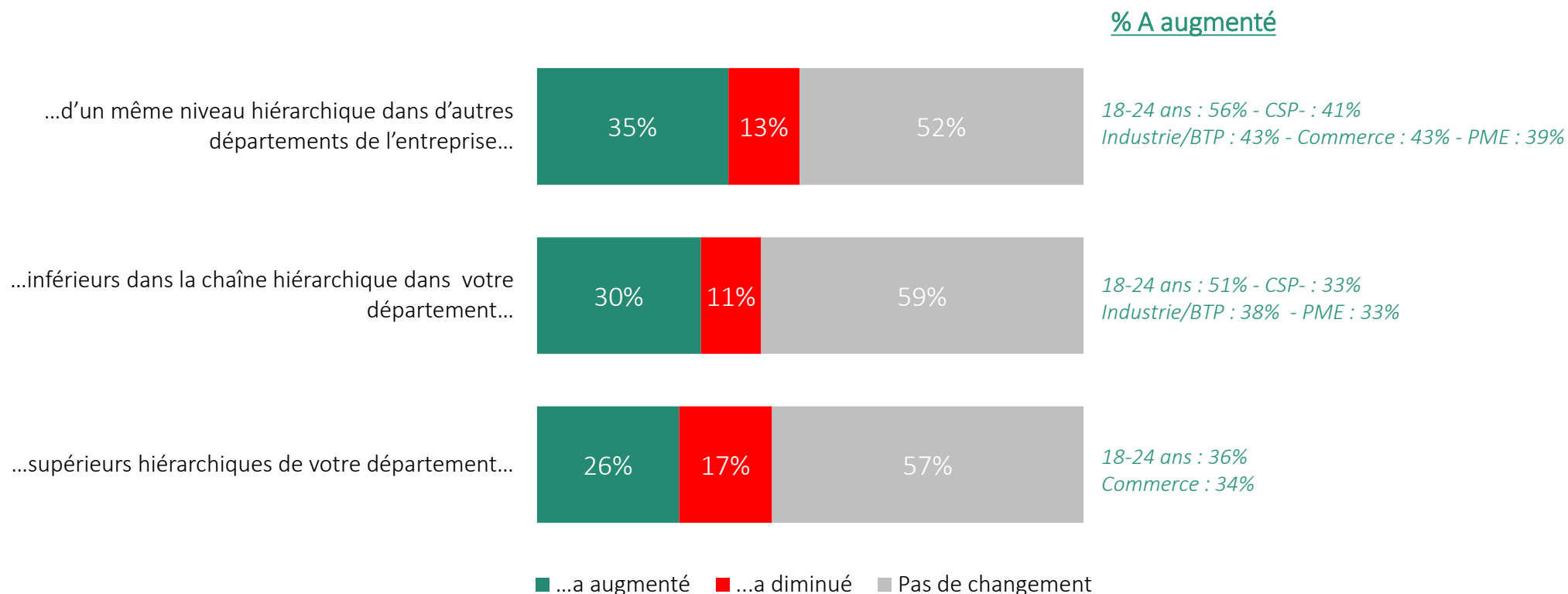


Loin de réduire les échanges, l'IA a augmenté les interactions au sein de l'entreprise



Aux salariés utilisant l'IA

Depuis l'introduction de l'IA, diriez-vous que la quantité d'interactions avec vos collaborateurs...



7 salariés sur 10 utilisant l'IA considèrent qu'ils ont un meilleur accès à la connaissance

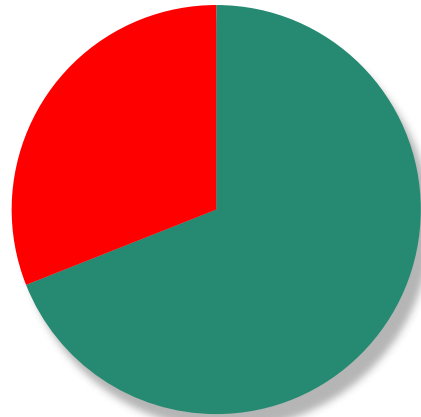


Aux salariés utilisant l'IA

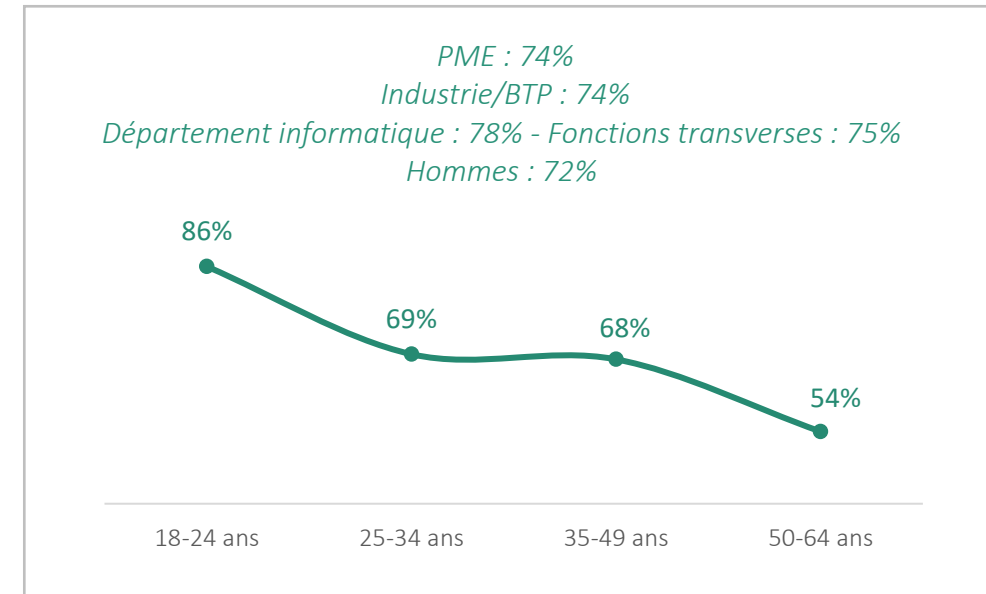
Depuis l'introduction de l'IA avez-vous le sentiment d'avoir un meilleur accès à la connaissance dans le cadre de votre travail ?

Non
31%

Grandes entreprises : 41%
Secteur public et enseignement : 42%
Femmes : 36% - 50-64 ans : 46%



Oui
69%

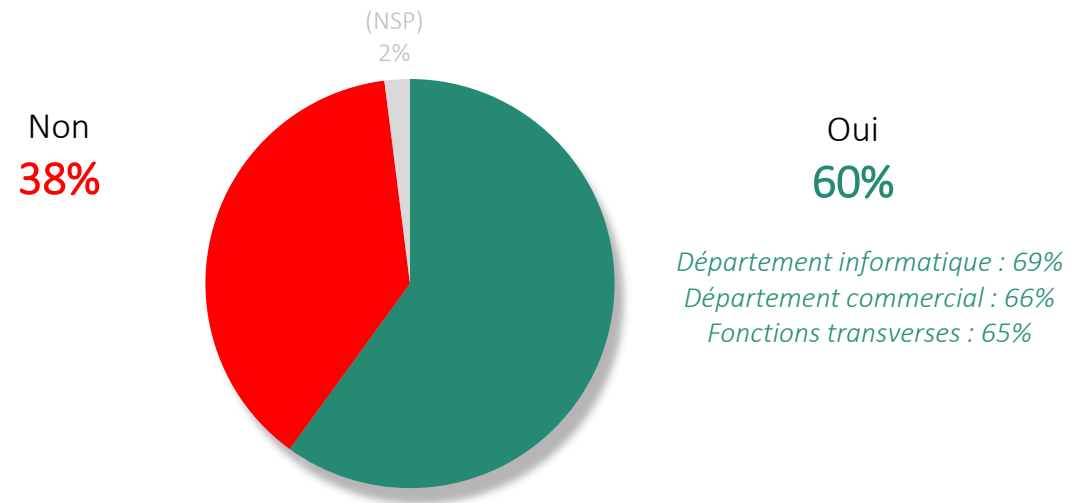


60% des salariés qui utilisent l'IA déclarent que leur département a adapté ses processus métiers



Aux salariés utilisant l'IA

Suite à l'installation d'une IA, votre département a-t-il adapté ses processus métiers (simplification ou automatisation d'un processus) ?

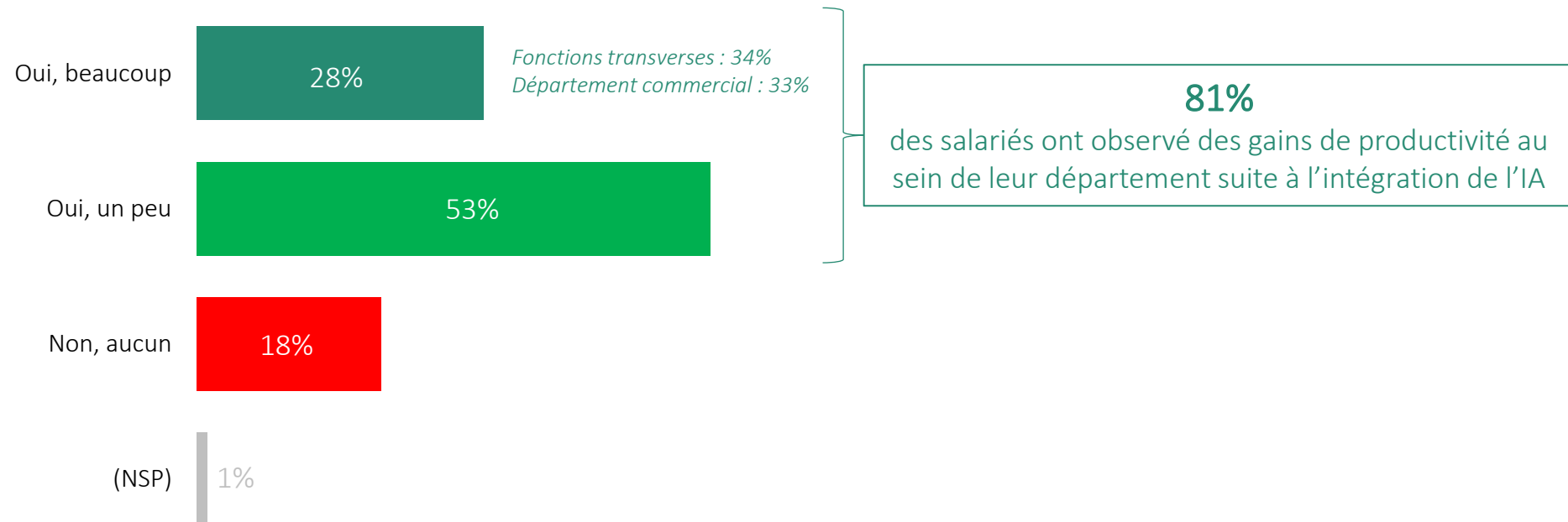


8 sur 10 ont observé des gains de productivité avec l'IA



Aux salariés utilisant l'IA

Et avez-vous observé des gains de productivité au sein de votre département ?



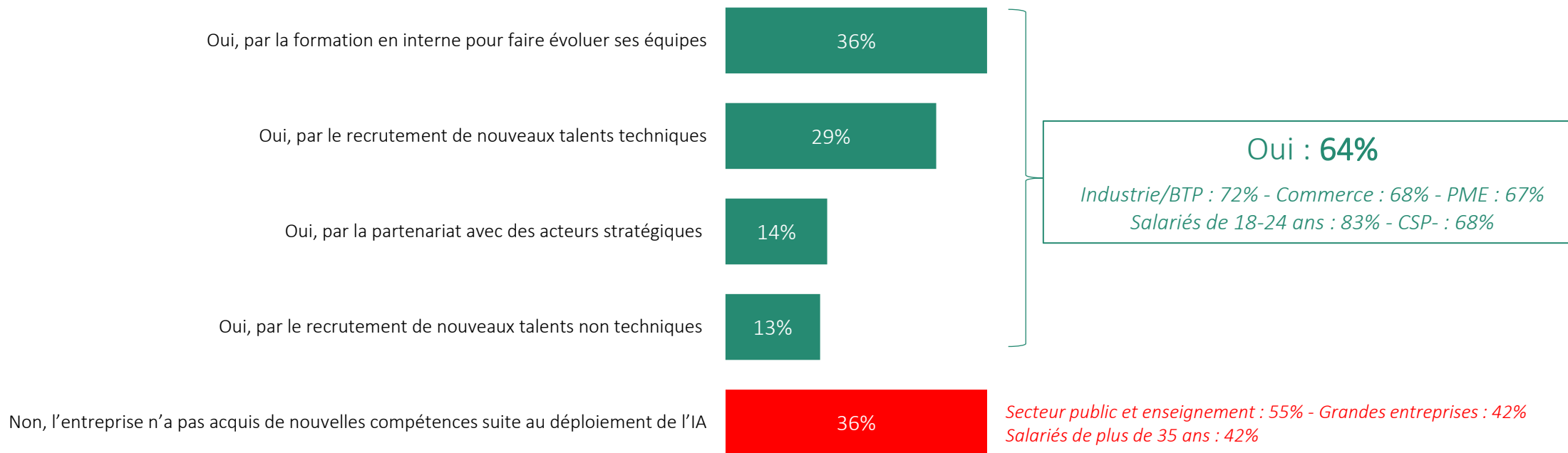
 Le total est supérieur à 100 car plusieurs réponses pouvaient être choisies.

Pour les 2/3 des salariés qui utilisent l'IA, leur entreprise a acquis de nouvelles compétences



Aux salariés utilisant l'IA

L'entreprise a-t-elle acquis de nouvelles compétences suite à l'utilisation de l'IA ? *Plusieurs réponses possibles*



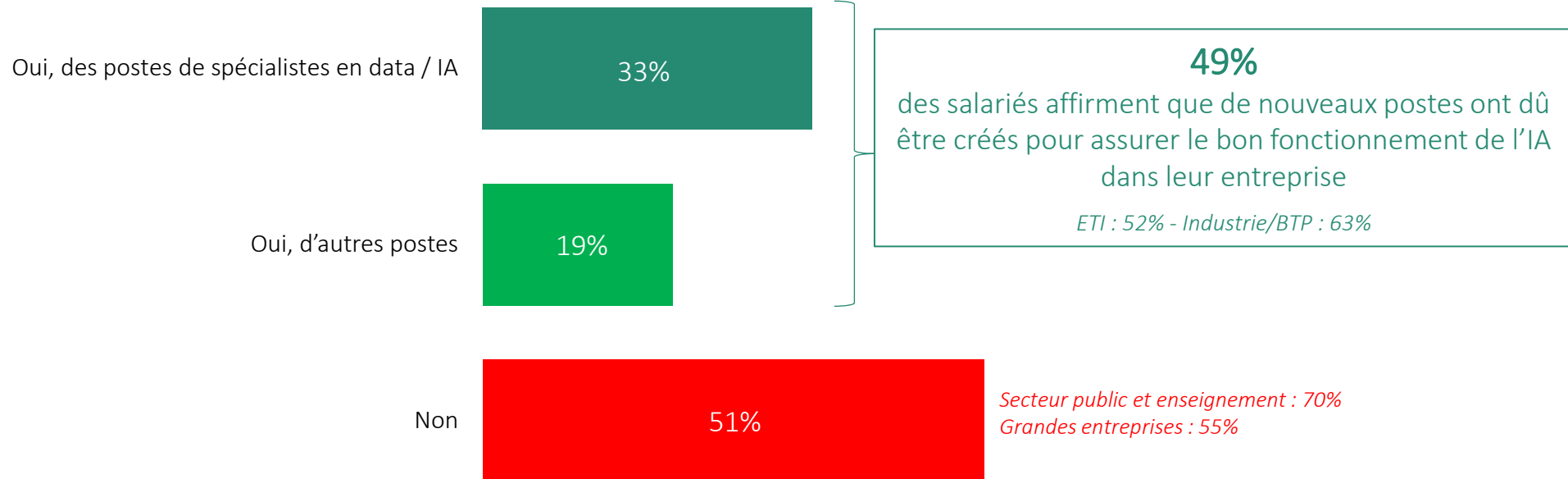
 Le total est supérieur à 100 car plusieurs réponses pouvaient être choisies.

L'IA a créé de nouveaux emplois dans les entreprises



Aux salariés utilisant l'IA

Le bon fonctionnement de l'IA dans votre entreprise a-t-il nécessité la création de nouveaux postes ? *Plusieurs réponses possibles*



 Le total est supérieur à 100 car plusieurs réponses pouvaient être choisies.

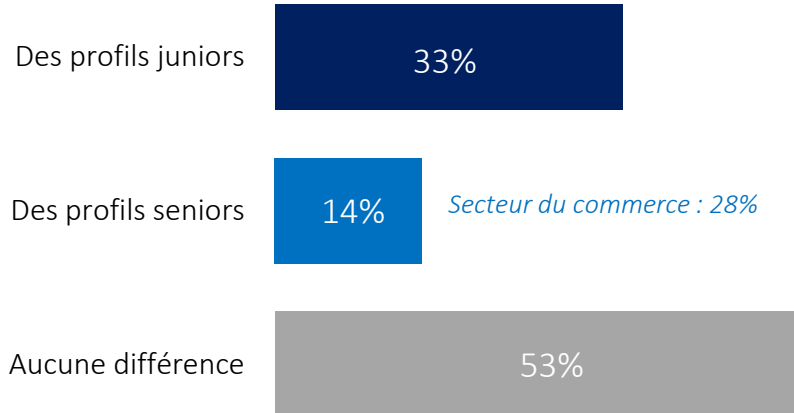
Profils recrutés après l'intégration de l'IA



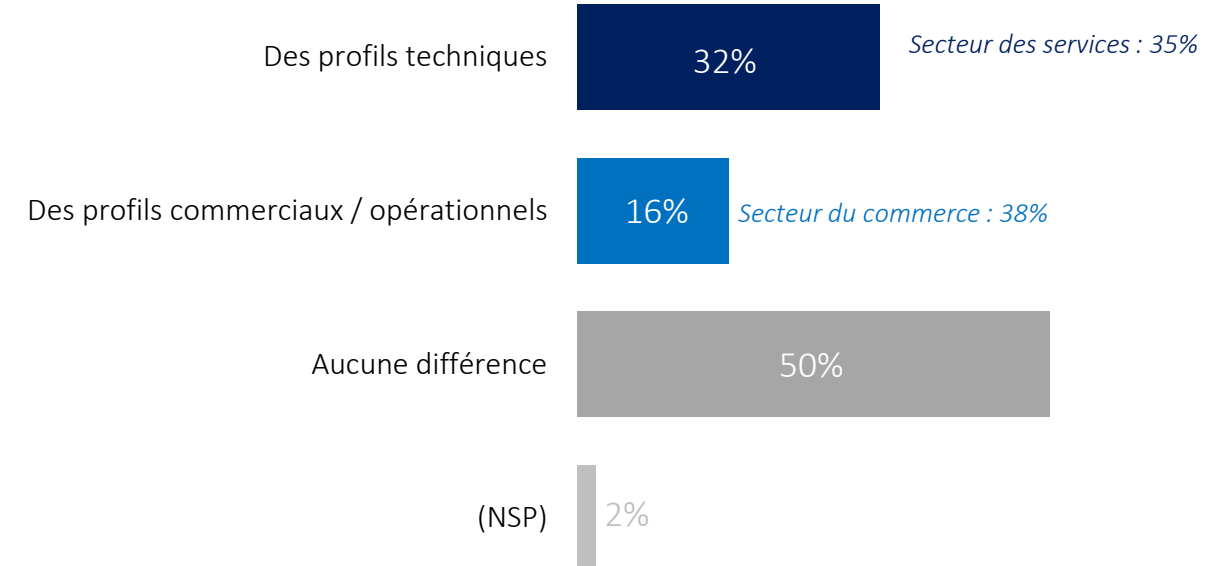
Aux salariés utilisant l'IA

Quel type de profils apparaît comme le plus recruté après intégration de l'IA ?

En matière de séniorité



En matière de type de profil



Ces salariés observent une balance (légèrement) favorable en termes d'emplois et d'évolution des rôles et des responsabilités



Aux salariés utilisant l'IA

Dans votre département, diriez-vous que l'intégration de l'IA s'est matérialisée...

En termes de quantité d'emplois par...

Plus de création que de destruction d'emplois

25%

Département commercial : 28%

Plus de destruction que de création d'emplois

20%

Département informatique : 25%
Production : 25%

Pas de changement

54%

(NSP)

1%

Sur l'évolution des postes...

Une forte évolution des rôles et responsabilités

27%

Département commercial : 34%

Une faible évolution des rôles et responsabilités

24%

Département informatique : 30%
Production : 28%

Pas de changement

46%

(NSP)

3%